

Table des matières

Message du ministre	2
Message du conseiller spécial	3
Évolution de la mise en œuvre des SLF.....	4
Points saillants et réalisations 2001-2002.....	8
Centres de services bilingues (CSB).....	10
Services sociaux et de santé en langue française	11
Communications	14
Traduction	14
Sites Web.....	14
Documents destinés au public	16
Consultations publiques et campagnes de sensibilisation du public	16
Signalisation.....	17
Service au public.....	18
Initiatives spéciales.....	20
Défis et amélioration nécessaires/Stratégies	22
Communications	23
Traduction	23
Sites Web.....	24
Documents imprimés	25
Média	25
Service au public.....	26
Ressources humaines.....	27
Centres de services bilingues (CSB).....	28
Général.....	29
Statistiques sur les postes désignés bilingues.....	30
Annexe – Énoncé de politique (mars 1999)	32

Message du ministre



Greg Selinger

Ministre responsable des services en langue française

Au cours des années 1980, le gouvernement du Manitoba a graduellement jeté les toutes premières bases des services en français et a ainsi pavé la voie à l'adoption d'une politique officielle sur le sujet en 1989.

Depuis le dépôt du rapport et des recommandations du juge Richard Chartier en 1998, la mise en œuvre de la politique sur les services en français connaît un souffle nouveau. Le gouvernement a accepté l'orientation générale préconisée dans ce rapport, laquelle comporte les deux volets suivants :

- l'offre des services bilingues devrait principalement se faire au moyen d'unités de services appelées centres de services bilingues et situées dans des localités où les francophones constituent une partie importante de la population;
- l'ensemble des membres des unités de services en question devraient s'exprimer couramment en français et en anglais.

Sur la base du rapport Chartier, le gouvernement s'est affairé pendant les dernières années à créer les conditions propices à l'offre de services en français plus pratiques et plus accessibles et, à cette fin, il a investi beaucoup d'efforts et d'énergies à la mise sur pied de centres de services bilingues. Avec l'ouverture du tout premier centre de ce genre à Saint-Boniface au début de l'année 2002, nous commençons à écrire un nouveau chapitre dans l'histoire des services en français dans notre province. Notons d'ailleurs que deux autres centres seront inaugurés au cours de l'année financière 2002-2003, soit le centre de la région de la Rivière-Rouge situé à Saint-Pierre-Jolys et le centre de la région de la Montagne situé à Notre-Dame-de-Lourdes.

Comme le présent rapport en fait foi, les diverses instances visées par la politique accomplissent des progrès constants dans la prestation des services en français. Ces progrès sont en large mesure attribuables à deux ingrédients absolument essentiels, à savoir, d'une part, la participation et la collaboration actives des fournisseurs de services et, d'autre part, la vigilance ainsi que les idées et suggestions du public et des groupes francophones.

Même si nous avons parcouru énormément de chemin, il reste bien sûr encore beaucoup à faire. Pour continuer à réaliser des gains, il faudra compter sur diverses formes de partenariats et d'alliances, notamment avec la communauté francophone et le gouvernement fédéral.

Dans un autre ordre d'idées, je tiens à remercier de leurs bons services MM. Edmond LaBossière et Nicolas Sourisseau qui ont quitté le Secrétariat des services en langue française durant l'année 2001-2002. M. LaBossière a œuvré en tant que conseiller spécial au Secrétariat pendant onze ans et a beaucoup contribué à faire évoluer le dossier des services en français. M. Sourisseau a choisi de passer au Secrétariat la dernière année et demie de sa carrière de fonctionnaire et il a su mettre toute son expérience à profit pour mener à bonne fin la planification des centres de services bilingues.

Enfin, je voudrais souhaiter la bienvenue à la nouvelle génération de cadres au Secrétariat. MM Guy Jourdain et Alain Boucher occupent respectivement les postes de conseiller spécial et de coordonnateur des centres de services bilingues. Je suis confiant qu'ils exerceront leurs fonctions avec compétence et professionnalisme.

Message du conseiller spécial



Guy Jourdain
Secrétariat des services en langue française

Étant entré en fonctions en décembre 2001, j'ai le grand plaisir de livrer pour la première fois le Message du conseiller spécial dans le rapport publié annuellement sur les services en langue française.

En 2001-2002, le Secrétariat des services en langue française a connu d'importants changements tout en gardant le cap sur ses objectifs stratégiques fondamentaux. Parmi les éléments les plus marquants, citons le renouvellement de grande ampleur au sein du personnel et, pour ce qui est des centres de services bilingues, la transition tant attendue de la phase de planification à la phase d'opérationnalisation.

En ce qui a trait au personnel, un véritable changement de la garde s'est en effet produit chez les employés cadres avec le départ de M. Edmond LaBossière, conseiller spécial, et de M. Nicolas Sourisseau, coordonnateur des centres de services bilingues, et leur remplacement par M. Alain Boucher et moi-même. Quant aux centres de services bilingues, le tout premier d'entre eux, soit celui de Saint-Boniface, a commencé à exercer ses activités à la fin de l'année 2001-2002, bien que la cérémonie officielle d'ouverture n'ait eu lieu qu'au début de l'année financière suivante.

La création des centres de services bilingues marque un point tournant dans l'évolution de l'application de la politique sur les services en français et dans la mise en œuvre des recommandations fondamentales contenues dans le rapport Chartier. Les centres constitueront un outil privilégié qui nous permettra notamment d'intensifier nos activités de promotion et de sensibilisation à la fois auprès des instances visées par la politique et de la population francophone.

Pour réaliser encore d'autres progrès dans l'application de la politique, il nous faudra continuer à trouver des solutions originales et novatrices et, bien entendu, à travailler en étroite collaboration avec la communauté francophone et son réseau d'établissements et d'organismes. Notons entre autres les défis considérables auxquels nous devons faire face au chapitre du recrutement de personnel bilingue et de la traduction du volume sans cesse croissant de documents d'information destinés au grand public, ce dernier phénomène étant en partie attribuable à la multiplication récente des sites Web gouvernementaux.

En terminant, j'aimerais signaler que, dans le présent rapport, nous avons tenté de présenter l'information de manière plus synthétique dans le but de mieux faire ressortir le portrait d'ensemble et les tendances majeures. Nous nous sommes également efforcés de donner au rapport un format maniable et une apparence moderne et dynamique.

Évolution

de la mise en œuvre des SLF

Politique sur les services en langue française (SLF) du gouvernement du Manitoba

Au cours des années, toutes sortes
d'activités et d'efforts ont contribué à
l'amélioration des services en langue
française. Les points saillants sont
présentés dans ce tableau.

Mesures permanentes en matière de SLF : formulaires et documents bilingues, affichage bilingue dans les régions et les centres désignés, services dans les deux langues officielles en personne ou par télécommunication grâce à des personnes bilingues travaillant dans des bureaux et des installations désignés, soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues, contribution à diverses initiatives et divers projets francophones touchant la culture, l'éducation, les jeunes, l'économie, etc.

1989-1991

- Introduction de la politique sur les SLF en novembre 1989
- Mise en œuvre des SLF en vertu de la politique officielle et pour la continuation de certains projets élaborés avant l'adoption de la politique
- Étude sur les façons et les moyens d'assurer des services de santé en français (Rapport Gauthier)
- Signature de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

1991-1993

- Élaboration d'un ensemble complet de lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique mettant l'accent sur l'offre active de services en langue française
- Création du Comité consultatif sur les services de santé en français et premières mesures de suivi découlant des recommandations du Rapport Gauthier
- Publication du *Guide des services en langue française*, un document d'information et de promotion
- Installation de panneaux routiers bilingues dans les régions désignées
- Soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues

1993-1995

- Élaboration des plans de mise en œuvre des services en français conformément aux lignes directrices, pour les ministères, les sociétés de la Couronne concernées et les établissements de santé désignés dans le Rapport Gauthier
- Établissement d'une maison de seconde étape pour les femmes francophones et leurs enfants (victimes de violence familiale)
- Mise sur pied d'un service de ressources spécial, *Santé en français*, pour aider les établissements de santé désignés dans leurs activités de planification et de prestation de services en français
- Création de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM)
- Renforcement des dispositions de la Partie III de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en langue française
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

1995-1997

- Efforts particuliers visant à assurer la mise en œuvre satisfaisante de la politique :
 - Séances d’information et de présentation d’une vidéocassette sur l’offre active, à l’intention des personnes occupant des postes désignés dans des bureaux désignés
 - Cours de français destinés aux personnes occupant des postes désignés
- Études sur les façons et les moyens d’offrir des services sociaux en français (pour les personnes âgées, les personnes handicapées, etc.)
- Approbation et planification des travaux de construction d’un centre du patrimoine franco-manitobain
- Désignation d’Offices régionaux de la santé en vue d’assurer la prestation de services en langue française dans le contexte du regroupement et de la régionalisation des services de santé
- Création du Groupe de travail sur l’amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba
- Soutien aux initiatives de développement économique dans la communauté francophone

1997-1999

- Évaluation de l’offre et de la prestation de services par rapport à l’énoncé de la politique (Rapport Dubé)
- Révision de la politique sur les SLF (Rapport Chartier)
- Modification de la politique et des lignes directrices qui s’y rapportent (selon les recommandations du Rapport Chartier)
- Élaboration d’un règlement sur les obligations des Offices régionaux de la santé en matière de SLF
- Promotion des SLF notamment à l’aide d’Internet
- Amélioration des SLF dans les régions désignées grâce à de nouvelles technologies et à des approches différentes (Projet d’amélioration des systèmes, etc.)
- Création d’un comité consultatif des services sociaux en langue française
- Désignation de certains organismes de services sociaux recevant des fonds du gouvernement provincial qui doivent veiller à offrir leurs services en français
- Construction du Centre du patrimoine franco-manitobain comme annexe au Centre culturel franco-manitobain
- Décision du Conseil des ministres d’établir des centres de services (gouvernementaux) bilingues dans les régions désignées

1999-2001

- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF associée au Secrétariat des SLF
- Approbation par le Conseil du Trésor et planification détaillée pour mettre sur pied trois centres de services bilingues à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période de 2000 à 2004
- Mise sur pied d'un centre de soins primaires complètement bilingue à Saint-Boniface
- Création du poste de coordinateur du recrutement de personnel de la santé bilingue
- Création d'un Conseil de Communauté en santé pour remplacer le comité consultatif sur les services de santé en français
- Approbation par le gouvernement du projet pilote pour mettre sur pied des services et des installations judiciaires en français à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys
- Élaboration, avec l'aide de plusieurs intervenants, d'un modèle pratique pour la prestation en français des services de la GRC
- Amélioration du financement de la DSFM grâce à l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, volet Éducation
- Approbation de la construction d'une école française M-8 dans le sud de Saint-Vital
- Entente tripartite pour la mise sur pied d'un comité paritaire visant à favoriser le développement économique et la coopération
- Subvention de 300 000 \$ à Francofonds pour souligner l'Année de la Francophonie canadienne
- Mise sur pied, finalisation et approbation de plans des SLF dans divers offices régionaux de la santé, organismes de services sociaux, ministères et sociétés d'État désignés
- Publication d'un rapport sur les SLF (basé sur les recommandations du Rapport Chartier)

Points saillants et réalisations 2001-2002

Secrétariat des services en langue française

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Secrétariat des services en langue française (SLF) et son équipe de facilitateurs ont poursuivi la mise en œuvre des recommandations du rapport Chartier, dont faisait partie la mise sur pied du premier centre de services bilingues (CSB) représentant trois niveaux de gouvernement, à Saint-Boniface, en collaboration avec plusieurs autres ministères provinciaux.

Le 1^{er} août 2001, un nouveau coordonnateur des CSB a été embauché et on terminait les plans, le design et les soumissions des CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes. On amorçait également la planification préliminaire des trois prochains CSB de Sainte-Anne, Saint-Laurent et Saint-Vital Sud.

Un numéro sans frais permettant de rejoindre le CSB, le 1 866 267-6114, a été diffusé au grand public et pour faciliter davantage l'accès à l'information, le site www.csbsc.mb.ca a été créé. De plus, soulignons que le site Web du Secrétariat des SLF a été complètement refait et mis à jour pour adopter la présentation normalisée du site du gouvernement du Manitoba.

Le Secrétariat des SLF a coordonné, pour l'ensemble du Manitoba, l'ajout de projets à être financés au cours de l'exercice 2001-2002 en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, une entente de partage des coûts avec le gouvernement canadien. En vertu de cette entente, la contribution de 900 000 \$ du Manitoba a été jumelée par le gouvernement du Canada afin de poursuivre le développement, l'amélioration et la mise en œuvre de services de qualité en français, conformément à la politique sur les SLF, et afin de contribuer au développement et à la vitalité de la collectivité francophone.

Le Secrétariat des SLF a procuré des conseils et du soutien aux instances administratives (ministères, corporations de la Couronne et autres organismes gouvernementaux) et a poursuivi la refonte ou l'élaboration des plans des services en français. Il a créé un groupe de travail sur les publications des noms géographiques du Manitoba, qui a fourni des recommandations sur les versions françaises de deux ouvrages produits par le ministère de la Conservation. Il a aussi servi de ressource au Conseil de Communauté en santé pour la coordination de la politique relative aux services de santé offerts en français, et a présidé le Comité consultatif des services sociaux en langue française, chargé d'examiner les plans des services en français élaborés par les organismes de services sociaux désignés et d'autres sujets connexes.

La planification s'est poursuivie en ce qui concerne la mise en œuvre des projets pilotes de Saint-Boniface et de Saint-Pierre-Jolys pour la prestation, tant en anglais qu'en français, d'une gamme complète de services juridiques. Le Secrétariat des SLF a prêté main forte à l'organisation d'un forum sur la prestation des services de police en français tenu par la GRC, et à l'instauration d'un comité consultatif chargé de traiter des questions liées à la prestation des services de la GRC dans les deux langues officielles.

Le conseiller spécial a pris part à des rencontres nationales entre hauts fonctionnaires sur les services en français de même qu'à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones, en compagnie du ministre responsable des services en langue française, à Edmonton, en Alberta, en septembre 2001.

Le personnel a coordonné des initiatives de formation en langue française attirant près de 200 inscriptions parmi les employés du gouvernement occupant des postes

désignés ou travaillant dans des bureaux bilingues, dont un cours à Brandon et de la formation sur Internet. Le personnel a aussi fait partie du Réseau des apprenants de français, qui a mis sur pied bon nombre d'activités destinées aux personnes qui apprennent le français, dans un cadre différent de celui d'une salle de classe.

Le Secrétariat a répondu à 22 plaintes liées aux SLF pour l'exercice 2001-2002, a produit le *Rapport sur les services en langue française 2000-2001*, et a mis à jour sa vidéo-cassette d'initiation intitulée : *L'offre active*, afin de mieux refléter les modifications apportées à la politique sur les SLF en 1999. Le comité directeur des services en langue française et des systèmes a poursuivi le soutien informatique des SLF inclus dans les environnements gérés par le gouvernement. La phase I du projet de conversion à Office 2000 des stations de travail équipées de Windows NT a été menée à terme, munissant environ 80 utilisateurs d'équipement et de logiciels capables de supporter des données en français. La phase II de ce projet a été initiée, et comprend la conversion d'environ 140 stations de travail actuellement équipées de Windows 95. À la fin de la phase II, la plupart des employés occupant des postes désignés, y compris des personnes occupant des postes de relève, seront équipés de stations bilingues.

Le Secrétariat des SLF a joué un rôle déterminant dans l'implantation du projet pilote de coopération intergouvernementale sur les affaires francophones. Son objectif était d'améliorer la prestation des services en français en facilitant et en améliorant la coopération et la coordination des activités relatives à ces services entre les gouvernements provinciaux et territoriaux, dans le cadre des directions adoptées et des décisions prises lors des conférences ministérielles sur les affaires francophones.

Centres de services bilingues (CSB)

La priorité du Secrétariat des SLF lors du dernier exercice a été la mise en œuvre des trois premiers centres de services bilingues (CSB). Les premiers employés bilingues des trois niveaux de gouvernement sont entrés en fonction au premier CSB, *le Centre La Vérendrye* à Saint-Boniface, en mars 2002, et les dates d'ouverture prévues des CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes étaient respectivement septembre 2002 et décembre 2002. Le CSB de Saint-Boniface est le premier CSB à offrir des services bilingues de trois niveaux de gouvernement.

Le ministère des Services à la famille et du Logement s'est montré un partenaire important des CSB. Ce ministère a réaffecté 15 employés bilingues au CSB de Saint-Boniface, représentant six divisions des programmes. Des employés bilingues seront également présents dans les CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes.

Le ministère des Services à la famille et Logement, le ministère des Finances, le ministère de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme, le ministère des Transports et des Services gouvernementaux et le ministère de la Justice sont partenaires des CSB. Le ministère de la Conservation, le ministère de la Consommation et des Corporations, le

ministère de l'Industrie, du Commerce et des Mines et le ministère du Travail et de l'Immigration sont, pour leur part, représentés conjointement par un spécialiste de l'information dans chaque CSB. Les coordonnateurs des SLF des différents ministères ont participé à l'élaboration des descriptions d'emplois et au processus de présélection, de sélection et d'embauche des spécialistes de l'information des trois CSB de Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes. Les coordonnateurs des SLF ont élaboré une trousse d'accueil et de formation destinée aux spécialistes de l'information avant leur entrée en fonction pour chaque ministère. On leur a remis l'information la plus récente concernant les programmes et services et cette information sera mise à jour de façon continue afin de demeurer actuelle.

Division du développement des installations – Direction de la planification générale des locaux (Transports et Services gouvernementaux) a participé et continue de participer à la planification des CSB.

Les CSB ont proposé à tous les ministères de diffuser leurs documents d'information bilingues d'intérêt public. Les documents bilingues actuellement distribués au CSB de Saint-Boniface proviennent des ministères et des organismes suivants : la Commission de la fonction publique, le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse, le ministère de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme, le ministère des Finances, le ministère des Affaires intergouvernementales, le ministère des Transports et des Services gouvernementaux, le ministère de la Justice, le Bureau du protecteur des enfants, Élections Manitoba, Manitoba Hydro, la Société des alcools du Manitoba, la Direction générale des services aux personnes âgées et la Manitoba Society for Disabilities. Grâce à la participation de nos partenaires et du programme Liaisons communautaires, des ordinateurs sont mis à la disposition des visiteurs.

Services sociaux et de santé en langue française

Dans le secteur de la santé, la campagne de sensibilisation du Projet de notification des receveurs de transfusion sanguine et le lancement du Programme manitobain d'aide aux victimes de l'hépatite C, en anglais et en français, se sont déroulés avec succès. Des progrès ont été réalisés sur les sites Web en français du Groupe d'appel sur les soins à domicile, de Santé mentale et de Santé des femmes. Le programme d'orientation vers les médecins de famille a été mis sur pied et offre des services dans les deux langues officielles en tout temps. Bon nombre d'utilisateurs sont francophones.

En collaboration avec la collectivité francophone, l'office régional de la santé de la région du Nord-Est a proposé la mise sur pied d'un Coin Santé bilingue qui pourrait être situé dans la collectivité de Saint-Georges.

Le Plan des services en français de South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a été approuvé en 2001. Avec l'aide du Conseil de santé Rivière-aux-Rats, le South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc. a commencé un étude intitulée : *Les femmes et la santé* :

Dialogue avec les collectivités francophones. Cette étude est réalisée entièrement en français, puisque qu'elle vise spécifiquement la population francophone. Elle sera terminée et un rapport sera déposé en 2002-2003.

La section des politiques et de la planification en matière de main-d'œuvre du ministère de la Santé a appuyé l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) en soutenant un agent de recrutement francophone dont la tâche se concentre principalement sur le recrutement de personnel infirmier. Au cours de l'exercice 2001-2002, un questionnaire bilingue a été conçu pour la stratégie relative à l'Alzheimer mise de l'avant par le ministère de la Santé. Ce questionnaire a été distribué à des résidents de foyers de soins personnels et à leurs familles.

Le programme de soins de santé primaires du ministère de la Santé a commencé l'évaluation formelle du Centre de santé Saint-Boniface. Les évaluateurs font partie d'un consortium francophone de Saint-Boniface, et l'évaluation sera dirigée en français et en anglais. Les conclusions issues de cette évaluation et le rapport final interne seront rendus au cours du prochain exercice financier.

Cette année, dans le but d'adopter une approche plus proactive en matière de prestation des services, le ministère des Services à la famille et du Logement a concentré ses activités sur l'élaboration d'un nouveau Plan des services en français allant de 2001 à 2004. Le comité de gestion des Services à la famille et du Logement, après consultation avec le personnel du ministère, a évalué les forces et les faiblesses de la structure actuelle et a utilisé celles-ci pour la planification des modèles de prestation des services en fonction des besoins de son évolution.

Bien que l'emphase ait été mise sur des éléments clés tels que la disponibilité du personnel habile à offrir des services en français et l'augmentation du nombre de postes désignés en vue de faciliter l'accès du public francophone, le ministère des Services à la famille et du Logement a toutefois reconnu que cela représentait à la fois une amélioration et un défi. Le plan des SLF de ce ministère a vu le jour grâce à l'engagement, au leadership et au soutien de l'administration, de son personnel et du Secrétariat des SLF. Des approches créatives ont été mises de l'avant pour assurer le succès de sa mise en œuvre.

En accord avec le rapport du juge Chartier, qui recommande « *que le ministère des Services à la famille et du Logement prenne part à l'implantation de Centres de services communautaires [aujourd'hui appelés CSB] dans les régions désignées bilingues* », la réalisation majeure du ministère des Services à la famille et du Logement pour 2001-2002 a été l'aboutissement de bon nombre d'activités permettant la mise en œuvre de cette recommandation, dont la traduction et la mise à jour des documents d'intérêt public et l'augmentation du nombre de postes désignés bilingues.

En mars 2002, parallèlement aux activités de préparation en cours, 14 membres du personnel représentant quatre programmes de prestation de services ont été réaffectés au CSB de Saint-Boniface. Ces programmes sont : 1) l'Aide à l'emploi et au revenu, 2) les opérations régionales des Services spéciaux pour enfants, les services d'aide à la

vie en société et les services d'aide à la réadaptation professionnelle, 3) le Bureau de logement du Manitoba et 4) la Garde de jour pour enfants.

La participation aux CSB a posé un défi. Le ministère et ses employés ont toutefois reconnu que cette participation leur a donné la chance d'améliorer la prestation de leurs services envers un segment de la population qui préfère être servi en français. Ce geste historique a permis au ministère de mieux intégrer ses systèmes de prestation de services en se concentrant davantage sur la satisfaction de la clientèle que sur les besoins des programmes, et a aussi permis une meilleure coordination des services gouvernementaux par la réduction des obstacles à leur prestation, les rendant plus accessibles et mieux adaptés.

La participation du ministère au CSB de Saint-Boniface s'inscrit dans la visée de ses principes directeurs, qui comprennent la valorisation de la diversité, le soutien, le respect et l'épanouissement des particularités individuelles, l'égalité d'accès à l'obtention de résultats valables, à l'autodétermination, à une participation concrète et à des rôles importants, et qui encouragent la réalisation du potentiel de chaque collectivité.

Au cours de l'exercice financier, le ministère des Services à la famille et du Logement a participé à des consultations comme l'assemblée publique à Saint-Boniface en septembre 2001, qui a donné la chance au public de s'exprimer au sujet de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones – Initiative de protection de l'enfance. Cette assemblée, qui s'est déroulée en français, a permis à la collectivité francophone de participer au processus d'élaboration d'un plan de restructuration du système de protection de l'enfance au Manitoba.

Le document intitulé : *Une vision des services de garderie et du développement de l'enfant au Manitoba* a donné l'occasion à la collectivité francophone, de même qu'à quelque 24 000 Manitobains d'autres collectivités qui ont participé au processus, de donner leur avis sur la vision du ministère en ce qui concerne l'avenir de la garde d'enfants au Manitoba.

Le ministère a aussi coordonné des consultations sur le document intitulé : *Citoyens à part entière : une stratégie manitobaine pour les personnes ayant des déficiences* afin de recueillir des commentaires sur le livre blanc proposant une nouvelle structure d'encadrement des politiques gouvernementales à l'égard des personnes handicapées. La population manitobaine a été encouragée à participer à ce processus continu de consultation avec le gouvernement du Manitoba afin que la nouvelle structure soit instaurée efficacement et que toutes les personnes handicapées vivant au Manitoba puissent se sentir comme des citoyens à part entière.

Ces initiatives, qui favorisent l'inclusion de la collectivité francophone, impliquent la diffusion d'information bilingue sur le Web, dans les sommaires et les rapports, dans les annonces radiophoniques, dans les services téléphoniques, dans les services d'interprétation et dans la correspondance.

Communications

Traduction – Certains ministères ont fait traduire tous leurs documents d'information destinés au public et parviennent à maintenir leur niveau de bilinguisme par la mise à jour des documents existants et la traduction des nouveaux documents. Les autres ministères continuent d'augmenter le nombre de publications dans les deux langues officielles.

Chaque année, on demande aux ministères de fournir une estimation de leurs besoins de traduction futurs, soit du nombre de mots ou de pages prévus pour leurs besoins. L'écart entre les ressources du Service de traduction et les besoins ministériels repousse l'atteinte des objectifs de traduction. Conséquemment, les ministères traitent les documents à traduire par ordre de priorité, par exemple, des documents destinés au grand public, à des régions désignées bilingues ou à un public francophone. En général, très peu de documents techniques sont traduits.

Le ministère de la Conservation a entrepris la publication de deux ouvrages majeurs. Tout d'abord, une grande partie de l'ouvrage intitulé *Geographical Names of Manitoba* a été traduite (*Noms géographiques du Manitoba*). Il s'agit d'un document de référence de 330 pages contenant des descriptions historiques et géographiques de près de 12 000 particularités naturelles, établissements, villages fantômes et pistes, et retraçant l'origine de leurs noms. Par la suite, on a entrepris la traduction du document intitulé : *A Place of Honour: Manitoba's War Casualties Commemorated in its Geography*, dont le titre a été rendu par : *Lieux de mémoire – Des lieux du Manitoba perpétuent le souvenir des soldats morts à la guerre*.

Les Services de gestion du ministère des Finances ont commencé à faire la liste des documents qui étaient auparavant rédigés exclusivement en anglais. La Division des taxes a centré ses efforts de diffusion d'information aux contribuables dans les deux langues officielles en faisant traduire les bulletins d'information publics et les formulaires. Elle continuera d'augmenter sa production de documents bilingues.

Sites Web – Les sites des instances administratives ont pour double objectif de diffuser de l'information et de faciliter les interactions avec le public, dans les deux langues officielles. Ces sites sont à différentes étapes de réalisation. Certains d'entre eux sont entièrement bilingues alors que d'autres ne le sont qu'en partie, et certains sont plus faciles à consulter que d'autres. Le Secrétariat des SLF conseillera, consultera et surveillera les instances administratives afin de s'assurer que les sites Web gouvernementaux sont bilingues et aussi faciles à consulter et complets que possible.

Le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a rehaussé son jeu Web bilingue et interactif de questions pièges *Où trouve-t-on l'agriculture*¹. Le jeu compte maintenant quatre catégories avec des effets sonores et des éléments graphiques, et procure des renseignements sur l'utilisation des produits alimentaires manitobains. Ce jeu est conçu comme un outil éducatif, et est utilisé par les écoles francophones et anglophones de tout le Manitoba.

La nouvelle technologie Internet du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a permis de rationaliser le processus de traduction indispensable à son programme de brûlage des résidus de culture². L'information relative aux heures et aux lieux de brûlage, qui change chaque jour, est diffusée en français et en anglais sur Internet. Le nouveau programme informatique permet aux traducteurs de travailler directement en ligne, ce qui réduit considérablement le temps et les efforts requis et aide à rencontrer la limite d'affichage quotidien des avis bilingues avant 11 h de façon constante.

Les Services de bibliothèques publiques (Culture, Patrimoine et Tourisme) ont traduit le site Web du catalogue collectif provincial des bibliothèques publiques du Manitoba (réseau MAPLIN)³ et ont fourni 2 381 ouvrages de langue française aux Manitobains et Manitobaines. Pour leur part, les Archives provinciales ont terminé une mise à jour approfondie et bilingue de leur site Web traitant des droits de la personne en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et modifications corrélatives*.

Le ministère des Finances a lancé son site Web bilingue⁴ à l'automne 2001. Ce site contient actuellement 25 documents relatifs à l'impôt, des renseignements sur les nouvelles obligations d'épargne du Manitoba, les Builder Bonds, de nombreuses autres publications en français et en anglais. Le nombre de ses documents bilingues ne cesse d'augmenter.

La Division des permis et immatriculations du ministère des Transports et des Services gouvernementaux a lancé deux nouveaux sites Web bilingues, l'un traitant des exigences et services de la Division⁵ et l'autre du Programme de permis de conduire par étapes⁶. L'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba a fait traduire environ 40 % de son site Web⁷ (y compris l'information relative à ses politiques et lignes directrices), le *Guide familial des mesures de prévention et d'urgence* et les coordonnées pour joindre l'organisation.

Les autres instances administratives qui ont amélioré leurs sites Web dans les deux langues officielles comprennent :

- la Commission de la fonction publique du Manitoba⁸;
- Santé Manitoba⁹;
- la Commission des droits de la personne du Manitoba¹⁰;
- la Corporation manitobaine des loteries¹¹;
- la Société d'assurance publique du Manitoba¹²;
- la Direction générale de la condition féminine du Manitoba¹³.

- 1 <http://www.gov.mb.ca/agriculture/wheresagr/>
- 2 <http://www.gov.mb.ca/agriculture/news/burn>
- 3 <http://maplin.gov.mb.ca/>
- 4 <http://www.gov.mb.ca/finance/index.fr.html>
- 5 <http://www.gov.mb.ca/tgs/ddvl/index.fr.html>
- 6 <http://www.gov.mb.ca/tgs/leg/gdl/index.fr.html>
- 7 <http://www.gov.mb.ca/gs/memo/index.fr.html>
- 8 www.gov.mb.ca/csc
- 9 www.gov.mb.ca/health/
- 10 www.gov.mb.ca/hrc
- 11 www.mlc.mb.ca
- 12 <http://www.mpi.mb.ca/>
- 13 <http://www.gov.mb.ca/wd/index.fr.html>

Documents destinés au public – Tout au long de l'exercice, la Division de l'information et des ressources (Culture, Patrimoine et Tourisme) a travaillé en étroite collaboration avec les différents ministères à la planification et à la production de documents d'information bilingues.

Le ministère de la Consommation et des Corporations s'est associé avec la GRC et la Direction générale des services aux personnes âgées pour produire un prospectus et un autocollant à l'intention des aînés vivant en milieu rural intitulé : *Protégez-vous!* Des feuillets d'information et un sondage auprès de la clientèle francophone ont été mis au point.

La Commission des droits de la personne du Manitoba (Justice) a complètement renouvelé son rapport annuel et l'a rédigé dans un format bilingue pour la première fois. La Direction générale de la condition féminine a produit les versions françaises de tous les documents diffusés dans les écoles et a fourni de la documentation en français à l'occasion de plusieurs événements publics.

Voyage Manitoba (Culture, Patrimoine et Tourisme) a révisé les documents de nomination et d'inscription relatifs aux Prix du Tourisme. L'organisme a distribué les nouvelles versions françaises au Bureau de tourisme Riel et dans les municipalités bilingues du Manitoba avec l'aide du Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM).

Pour la première fois, la Corporation manitobaine des loteries a fait parvenir des lettres en français aux organismes bénévoles sollicités pour aider à l'organisation de bingos.

Consultations publiques et campagnes de sensibilisation du public –

Les instances administratives s'efforcent d'intégrer des composantes en français dans les processus de consultation et les campagnes de sensibilisation, particulièrement dans les régions désignées. En ce qui concerne les consultations et campagnes à l'échelle provinciale, des efforts sont investis pour organiser au moins un événement dans une région désignée bilingue.

La Division de la politique en matière de transport (Transports et Services gouvernementaux) a pris des mesures pour que tous les documents distribués dans le cadre des consultations publiques Vision 2020 sur le transport au Manitoba soient rédigés dans les deux langues officielles, y compris les sommaires diffusés sur Internet, les manuels, les feuillets d'information et les documents de présentation. Des ateliers ont été conçus pour répondre aux besoins des francophones, particulièrement dans les régions désignées.

La deuxième phase de la campagne du programme de Permis de conduire par étapes (PCÉ) des Permis et immatriculations (Transports et Services gouvernementaux) s'est effectuée dans les deux langues officielles. Il en a été de même pour la participation à divers symposiums, pour la publicité à la radio francophone et dans un journal francophone, et pour la distribution de divers documents d'information au public.

La campagne de sensibilisation du public du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation sur le brûlage des résidus de culture, et sa campagne publicitaire sur la location des terres domaniales, se sont déroulées dans les deux langues officielles. Le ministère de la Conservation a tenu un événement portes ouvertes à la Maison d'Art et de la culture de Saint-Norbert traitant de l'avenir de la réserve de parc du Monastère-des-Trappistes. L'affichage et les prospectus ont été rédigés dans les deux langues officielles et des interprètes étaient sur place. Le ministère des Finances a tenu des consultations prébudgétaires bilingues à Notre-Dame-de-Lourdes.

Au ministère de l'Industrie, du Commerce et des Mines, les dispositions relatives aux SLF ont eu une influence considérable sur deux importantes initiatives d'extension des services à la clientèle : les consultations publiques du Groupe de travail sur les mines concernant l'industrie des ressources minières du Manitoba, et les activités organisées dans le cadre de la semaine provinciale du développement minier 2001, dont la Grande Tournée des Mines, une initiative conjointe des gouvernements fédéral et provincial.

Le ministère de la Santé a mené à terme son Projet de notification des receveurs de transfusions sanguines avec succès dans les deux langues officielles (correspondance, documents d'information du public, médias imprimés, annonces publicitaires, affiches, documents promotionnels, site Web, et service téléphonique par le biais de Health Links, en collaboration avec le Centre de santé Saint-Boniface). Le lancement du Programme manitobain d'aide aux victimes de l'hépatite C s'est déroulé en français et en anglais.

Les documents d'information du public publiés par Élections Manitoba, de même que les documents destinés aux médias imprimés, les avis publics, les campagnes, la publicité, le matériel promotionnel, ont été rédigés en français et en anglais.

Signalisation – Comprend la signalisation des routes provinciales secondaires et des parcs provinciaux dans les régions désignées bilingues, de même que dans les bureaux désignés.

Le ministère de la Conservation a produit et installé des panneaux de signalisation bilingues aux trois entrées du parc provincial Whiteshell (Seven Sisters, Rennie et

Falcon Lake), ce qui constitue le premier contact visuel avec la langue française pour les personnes qui voyagent au Manitoba en provenance de l'est. On a aussi élaboré et produit une signalisation bilingue pour le sentier signalisé Sioux Pass Marsh du parc de la plage Saint-Ambroise.

La Direction des ressources historiques (Culture, Patrimoine et Tourisme) a soutenu la *Maison Gabrielle-Roy Inc.* dans son projet de restauration de la demeure, et ses plans d'affaires et de marketing. Elle a aussi produit deux plaques commémoratives bilingues, l'une pour l'ancienne maison de ferme John Paulencu de Lennard, et l'autre pour la Red Deer Lumber Company.

La Division du génie routier et des opérations (Transports et Services gouvernementaux) poursuit l'installation de signalisation bilingue sur les routes des régions désignées. Le Service de gestion des terres (Transports et Services gouvernementaux) a utilisé des affiches publicitaires bilingues pour la location et la vente de biens immobiliers. Pour la première fois, on a utilisé une signalisation bilingue à l'extérieur et à l'intérieur du 301, rue Weston, à Winnipeg. L'immeuble abrite les trois commissions chapeautées par le ministère des Transports et des Services gouvernementaux, soit le Conseil routier, la Commission du transport routier, et la Commission d'appel de suspension de permis et son comité d'études des dossiers médicaux.

Service au public

Les instances administratives s'efforcent d'améliorer les services offerts au public dans les deux langues officielles de façon continue.

Le ministère de l'Industrie, du Commerce et des Mines a travaillé en collaboration avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) pour s'assurer qu'on tiendrait compte de toutes les municipalités bilingues dans les initiatives du programme Liaisons communautaires. Cette mesure a permis la réalisation de 38 sites d'accès du public à l'Internet dans des municipalités rurales bilingues et de 17 sites à Saint-Boniface, sur un total de 550 nouveaux sites répartis dans la province. En outre, avec la collaboration du CDEM, un centre d'assistance francophone a été ouvert pour aider les utilisateurs et les fournisseurs d'accès. Les centres d'assistance en français et en anglais disposent du même numéro de téléphone (1 866 445-2555). Les sites de Liaisons communautaires et les bulletins Web qui s'y rapportent sont maintenus dans les deux langues officielles.

L'une des réalisations majeures du ministère des Affaires intergouvernementales a été l'embauche de cinq évaluateurs bilingues dans ses bureaux de Steinbach, Morden et Portage-la-Prairie. Des efforts considérables ont été investis dans le recrutement et l'embauche de personnel bilingue afin d'offrir des services en français de façon active. Les objectifs en termes de personnel bilingue ont été atteints dans les secteurs visés.

Avec le Secrétariat des SLF, le ministère des Affaires intergouvernementales a renouvelé une convention quinquennale avec l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM) et le Collège universitaire de Saint-Boniface en ce qui a trait à la prestation de services de traduction aux municipalités désignées bilingues. Le financement de cette convention vient des municipalités, du gouvernement du Manitoba, et du gouvernement du Canada grâce à l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles.

L'Office d'enregistrement des titres et des instruments (Consommation et Corporations) a affecté deux lignes téléphoniques afin d'améliorer la prestation de ses services en français. L'office met aussi un numéro sans frais à la disposition des personnes vivant à l'extérieur de Winnipeg. La liste quotidienne des privilèges des constructeurs est maintenant disponible dans les deux langues officielles.

Quatre commissaires bilingues ont été nommés à la Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route (Consommation et Corporations). Ces nouveaux employés permettent à la Commission de tenir des audiences en français sans avoir recours aux services d'un interprète.

La Division du génie routier et des opérations (Transports et Services gouvernementaux) a mis sur pied un système automatisé d'information sur les conditions routières hivernales dans les deux langues officielles sur ses sites Internet et intranet. Un système automatisé similaire pour la transmission d'information sur les conditions routières estivales est en production. Les renseignements relatifs aux conditions routières sont disponibles par téléphone, dans les deux langues officielles.

La Division des permis et immatriculations procède actuellement au recrutement proactif d'un nombre d'examineurs et de préposés bilingues supérieur au nombre actuel de postes désignés, afin d'être prête à exploiter un bureau des permis de conduire et examens entièrement bilingue à Saint-Vital, conformément aux recommandations du rapport Chartier.

En Février 2002, la Commission d'appel de suspension de permis et son comité d'études des dossiers médicaux (Transports et Services gouvernementaux) a procédé à une audience bilingue pour laquelle toute la documentation a été traduite en français afin de satisfaire la préférence linguistique d'un demandeur et de son conseiller juridique. Une audience bilingue n'avait pas été tenue depuis plusieurs années.

Le personnel responsable de la commercialisation, du développement et des services touristiques (Culture, Patrimoine et Tourisme) a intensifié ses partenariats avec les divers organismes francophones. Le Programme de subventions destinées au patrimoine a accordé 46 925 \$, soit 11 % de son budget, à l'appui de projets mis de l'avant par la collectivité francophone comme, par exemple, la restauration de la Maison Gabrielle-Roy, le projet de rénovations et la révision de la collection de la Société historique de Lourdes, le projet Bernard Mulaire de la Société historique de Saint-Boniface, un projet d'archives touchant la jeunesse franco-manitobaine, le projet Sur les traces de Riel du CDEM, et la plaque commémorative du 50^e anniversaire de la

paroisse Saint-Jean-Baptiste. Les Services de bibliothèques publiques ont accordé 142 231 \$ en subventions à neuf bibliothèques bilingues.

La Section de l'adaptation de la main-d'œuvre (Travail et Immigration), en partenariat avec deux autres ministères et l'Institut de développement rural de l'Université de Brandon, a rédigé une version française du *Community Adjustment Handbook*, le *Manuel d'adaptation communautaire du Manitoba*. Il est possible de consulter le manuel sur le site Web de l'université.

La Direction des services aux personnes âgées a désigné et comblé un poste de conseiller bilingue pour servir la clientèle francophone. En outre, quatre membres francophones ont été nommés au Conseil manitobain sur le vieillissement afin de conseiller la ministre déléguée à la Situation des personnes âgées sur les préoccupations des personnes du troisième âge.

À la demande de la collectivité francophone, Élections Manitoba a recruté des employés bilingues aux postes de directeur du scrutin ou de directeur adjoint du scrutin dans les circonscriptions électorales désignées bilingues.

Entre autres réalisations, citons le nouveau service téléphonique bilingue de réservation des parcs du ministère de la Conservation, l'installation du système téléphonique bilingue entièrement automatisé de la Division des tribunaux du ministère de la Justice et l'offre de services en français de Manitoba Hydro aux clients du Centra Gas Centre par le biais de son centre d'appels bilingue.

Initiatives spéciales

Parmi les initiatives d'action directe des Services à la clientèle de la Division des ressources minières (Industrie, Commerce et Mines), mentionnons la planification et l'organisation de la Conférence 2002 des ministres de l'Énergie et des Mines, qui doit avoir lieu à Winnipeg en septembre. L'élaboration et la coordination des documents et des activités relatifs à cette initiative conjointe des gouvernements fédéral et provinciaux revient à la province hôte de l'événement. Les invitations des ministres, les messages, la programmation, l'inscription, les réceptions, les commandites, les visites guidées, la signalisation, et les autres éléments liés à cet événement ont été conçus dans les deux langues officielles avec remise des documents en français pour production et distribution en 2002-2003.

Le Bureau du commissaire aux incendies (Travail et Immigration) a obtenu des manuels de formation en français pour les équipes des services d'incendie des collectivités francophones, grâce à une convention avec le Nouveau-Brunswick.

La Commission de la fonction publique du Manitoba a offert des services de consultation au Secrétariat des SLF pour le recrutement du personnel des CSB et a participé au recrutement d'un premier groupe d'employés bilingues pour le CSB de Saint-Boniface.

Le ministère de l'Éducation, de la Formation professionnelle et de la Jeunesse, et le ministère de l'Enseignement postsecondaire ont commencé la révision complète des postes de leurs ministères dans un souci de surveiller l'attribution des postes désignés bilingues.

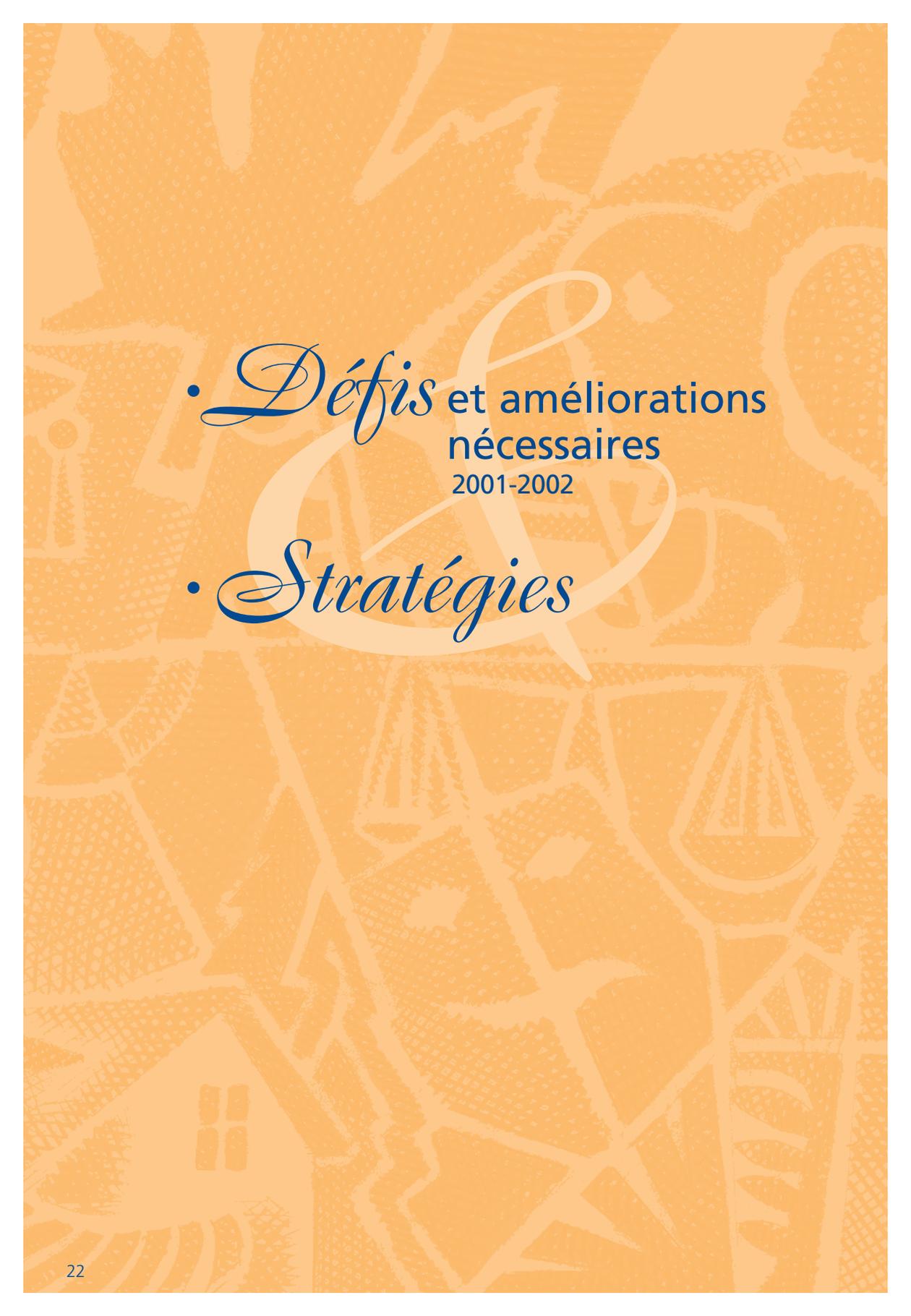
Pour la première fois, la Corporation manitobaine des loteries du Manitoba a nommé une personne à la coordination des SLF, qui a mis sur pied une banque de données permettant d'identifier le personnel qui détient des compétences en français. De plus, la Corporation a conçu, traduit et distribué, dans les deux langues officielles, tous les documents à l'appui des politiques et de la Stratégie relative à la pratique responsable du jeu, de même que les documents touchant les bourses du Programme d'éducation sur l'équité en matière d'emploi.

La Direction des loisirs et de la promotion du mieux-être (Culture, Patrimoine et Tourisme) a lancé de nouvelles publications dans les deux langues officielles, soit *Idées d'activités hivernales – Hiver actif* et *Lancez-vous dans un été actif*. Le ministère a aussi créé un nouvel accès par Internet de son *Guide des subventions et des ressources*, dans les deux langues officielles.

La Division des poursuites du ministère de la Justice a créé un cours sur la terminologie juridique en français engageant la participation de dix procureurs de la Couronne, afin de faciliter le déroulement des poursuites en français. La Société des alcools du Manitoba a encouragé ses employés à suivre des cours de français en offrant de rembourser la totalité des droits de scolarité.

Le ministère de la Santé a mis en œuvre son programme d'orientation vers les médecins de famille dans les deux langues officielles. La section des politiques et de la planification en matière de main-d'œuvre a prêté main forte à l'Office régional de la santé de Winnipeg en soutenant un agent de recrutement francophone, dont la tâche se concentre principalement sur le recrutement de personnel infirmier.

Chaque exercice financier, le ministère des Transports et des Services gouvernementaux invite les entreprises intéressées à offrir leurs services professionnels sous contrat au cours de l'année à venir dans les domaines suivants : architecture, ingénierie des structures, génie mécanique, électrotechnique, géotechnique, aménagement paysager, décoration intérieure et dessin technique. Les demandes de soumissions sont publiées vers la fin de février ou le début de mars, dans la section des soumissions (*Tenders*) du quotidien *Winnipeg Free Press* (en anglais et en français) de même que dans l'hebdomadaire *La Liberté* (en français seulement). Les soumissionnaires doivent indiquer s'ils sont en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles.



• *Défis* et améliorations
nécessaires

2001-2002

• *Stratégies*

Communications

Traduction

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Faire en sorte que le Service de traduction (Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba) puisse fournir un excellent service malgré l'écart entre les ressources humaines et financières, et la demande croissante et les délais serrés.

Trouver des ressources financières au sein des ministères pour faire traduire des documents une fois que le nombre de pages allouées par le Service de traduction est épuisé.

Les organismes de service spécial (OSS) doivent trouver des ressources pour payer les services de traduction. Ces organismes fonctionnent comme des organismes privés et n'ont pas accès aux affectations du Service de traduction.

Produire les documents confidentiels ou à délais de livraison critiques dans des délais très serrés et laissant peu ou insuffisamment de temps pour la traduction ou les changements de dernière minute.

Traduire les textes techniques convenablement et sans délais de publication ou de diffusion. Au sein de chaque ministère, identifier des personnes bilingues et qualifiées capables de réviser les textes traduits.

STRATÉGIES

Obtenir un financement spécial en vertu de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, afin d'augmenter les ressources financières consacrées à la traduction. Acquérir des outils technologiques qui permettront d'augmenter l'efficacité et d'améliorer la prestation des services.

Avec la participation des coordonnateurs des services en langue française (SLF), instaurer une communication entre les ministères afin de planifier et budgétiser les coûts de traduction à l'étape de l'élaboration des budgets. Revoir les options permettant au Service de traduction d'augmenter le nombre de pages allouées aux différents ministères.

Planifier les besoins, les budgétiser dès l'étape d'élaboration des budgets et, si possible, recouvrer les coûts de traduction, afin de répondre aux exigences de la politique sur les SLF.

Sensibiliser les responsables à la nécessité de produire et de diffuser simultanément les documents d'information destinés au public dans les deux langues officielles. Conceptualiser et concevoir des documents bilingues d'entrée de jeu.

Établir des échéanciers réalistes pour la traduction, la correction d'épreuves et la révision. Trouver des traducteurs techniques compétents. Embaucher du personnel bilingue qualifié pour effectuer la relecture des textes traduits.

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Traduire les textes en formats HTML ou PDF pour le Web. Actuellement, le Service de traduction ne peut traduire que des textes en format MS Word, ce qui occasionne un important travail de conversion, de couper-coller et de correction d'épreuves de la part des coordonnateurs de sites Web qui, pour la plupart, ne sont pas bilingues.

Autant que possible, faire en sorte que les liens qui apparaissent sur les pages en français correspondent à un contenu en français.

Procéder au lancement des services en ligne dans les deux langues officielles simultanément (conseils touristiques, conditions des routes en hiver, etc.).

STRATÉGIES

Acquérir des logiciels, former du personnel et adopter des critères d'embauche permettant au Service de traduction de traduire des documents HTML ou PDF, ou directement en ligne. Embaucher des coordonnateurs de site Web bilingues ou évaluer la possibilité de créer une section d'édition Web centralisée, spécialisée et bilingue.

Travailler de concert avec les instances administratives pour revoir les sites Web régulièrement. Clairement identifier les liens menant à un contenu exclusivement en anglais sur les pages françaises, afin de mieux renseigner le lecteur.

Sensibiliser les responsables à la nécessité d'offrir des services en ligne dans les deux langues officielles. Tenir compte des particularités de la publication bilingue dès le départ, soit lors de conceptualisation et du choix du personnel, le cas échéant.

Documents imprimés

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES Tout en respectant les budgets, produire des documents d'information bilingues, faciles à utiliser et à lire, et présentés de façon uniforme à l'échelle du gouvernement, et les publier dans les deux langues officielles simultanément.

Bilinguiser l'ordinateur central de même que les lettres-types et documents créés sur OP.

STRATÉGIES Procéder à une planification préliminaire, budgétiser de façon consciencieuse et conceptualiser des modèles bilingues dès le début. Sensibiliser les responsables à la nécessité de concevoir des documents qui se prêtent à la présentation d'un contenu bilingue. Impliquer les coordonnateurs des SLF et les Services de communication au début du processus de planification. Rechercher les associations avec d'autres organismes des niveaux provincial et fédéral, en vue de partager les coûts de production des documents bilingues d'usage commun.

Tenir compte des besoins des SLF en planifiant la mise à niveau de l'équipement informatique et la production de nouveaux documents.

Média

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES Dynamiser l'apport de services en français aux médias francophones.

STRATÉGIES Les Services de communication se sont engagés à considérer le bilinguisme comme un atout dans ses critères d'embauche des prochains coordonnateurs des communications. Dans la mesure du possible, confier les tâches de représentation des différentes instances administratives à des personnes bilingues.

Service au public

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Élargir la compréhension du concept d'offre active au sein du personnel et augmenter l'effectif bilingue tel que requis.

Informar la population franco-manitobaine sur les divers programmes et initiatives. Améliorer les présentations faites aux écoles et aux collectivités.

Choisir une combinaison appropriée de stratégies et d'outils pour améliorer les engagements en matière de services pris envers les clients francophones en fonction du budget.

STRATÉGIES

Poursuivre la sensibilisation par le biais de sessions d'initiation et la communication avec le personnel. Montrer le soutien de la direction envers les lignes directrice et l'offre active des SLF. Designer et embaucher suffisamment de personnel bilingue pour offrir des services en français de façon active.

Effectuer des présentations en français dans les collectivités. Maximiser les interactions avec les spécialistes de l'information et le personnel des CSB qui travaillent à l'extérieur des centres situés dans les régions désignées, et utiliser ces contacts pour diffuser l'information.

Augmenter la consultation avec les collectivités et les parties intéressées appropriées. Développer des partenariats entre le gouvernement et les collectivités.

Ressources humaines

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Comblent les postes vacants désignés bilingues lorsque le roulement du personnel est bas et que les conditions d'embauche sont limitées.

Recruter et maintenir en poste le personnel bilingue compétent lorsque le choix des candidats est limité ou pour les postes techniques, spécialisés ou professionnels.

Réduire les attitudes et les réactions négatives de certains membres du personnel ou du public vis-à-vis des employés bilingues.

Favoriser une approche plus proactive de la part des instances administratives afin de permettre aux coordonnateurs des SLF de se concentrer davantage sur la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs tâches. Faire en sorte que les coordonnateurs disposent du temps, de l'intérêt et de l'autorité nécessaires pour remplir leurs fonctions.

STRATÉGIES

Comblent les prochains postes vacants permanents ou temporaires. Offrir des cours de français au personnel et payer les droits d'inscription des employés qui suivent des cours de français. Faciliter le transfert du personnel bilingue aux postes et dans les bureaux désignés.

Travailler en collaboration avec les collectivités et les parties concernées afin de déterminer et d'élaborer des stratégies de formation et de recrutement.

Promouvoir le concept d'offre active auprès de la direction, du personnel et du public. Offrir des sessions d'initiation sur une base régulière. Autant que possible et sans nuire à la prestation des SLF dans les bureaux centraux, désigner des postes bilingues dans les CSB des régions désignées bilingues. Témoigner plus de reconnaissance envers le travail effectué par le personnel bilingue lors de la prestation des services dans les deux langues officielles.

Renseigner les principaux acteurs sur leurs obligations en vertu de la politique sur les SLF et sur l'importance du plan des services en français. Faire en sorte que les exigences des SLF soient prises en compte lors de la planification d'activités, de changements ou de nouvelles initiatives.

Centres de services bilingues (CSB)

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Faire en sorte que les différents partenaires qui travaillent au CSB de Saint-Boniface travaillent main dans la main.

Achèvement des plans de logement des CSB de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes.

Recrutement et formation de réceptionnistes bilingues dans les deux CSB en région rurale.

S'assurer que tout le personnel des CSB est bilingue, y compris le personnel suppléant et de remplacement.

Amener le public à utiliser les services des CSB.

STRATÉGIES

Coordonner des rencontres entre les partenaires pour s'assurer que tous connaissent les services offerts dans les CSB.

Travailler en collaboration avec les partenaires et Transports et Services gouvernementaux pour achever les plans et terminer la construction.

Travailler avec les différents partenaires et les ressources humaines pour recruter des candidats qualifiés et organiser de la formation incluant tous les partenaires.

Travailler avec les divers partenaires pour assurer la bonne compréhension des principes directeurs des CSB.

Organiser une campagne de promotion comportant une prise de contact avec le public pour tous les CSB.

Général

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Faire face au défi constant des ministères de réaliser des programmes malgré des ressources financières et humaines limitées.

Terminer les plans des SLF 2001-2004 de chaque instance administrative.

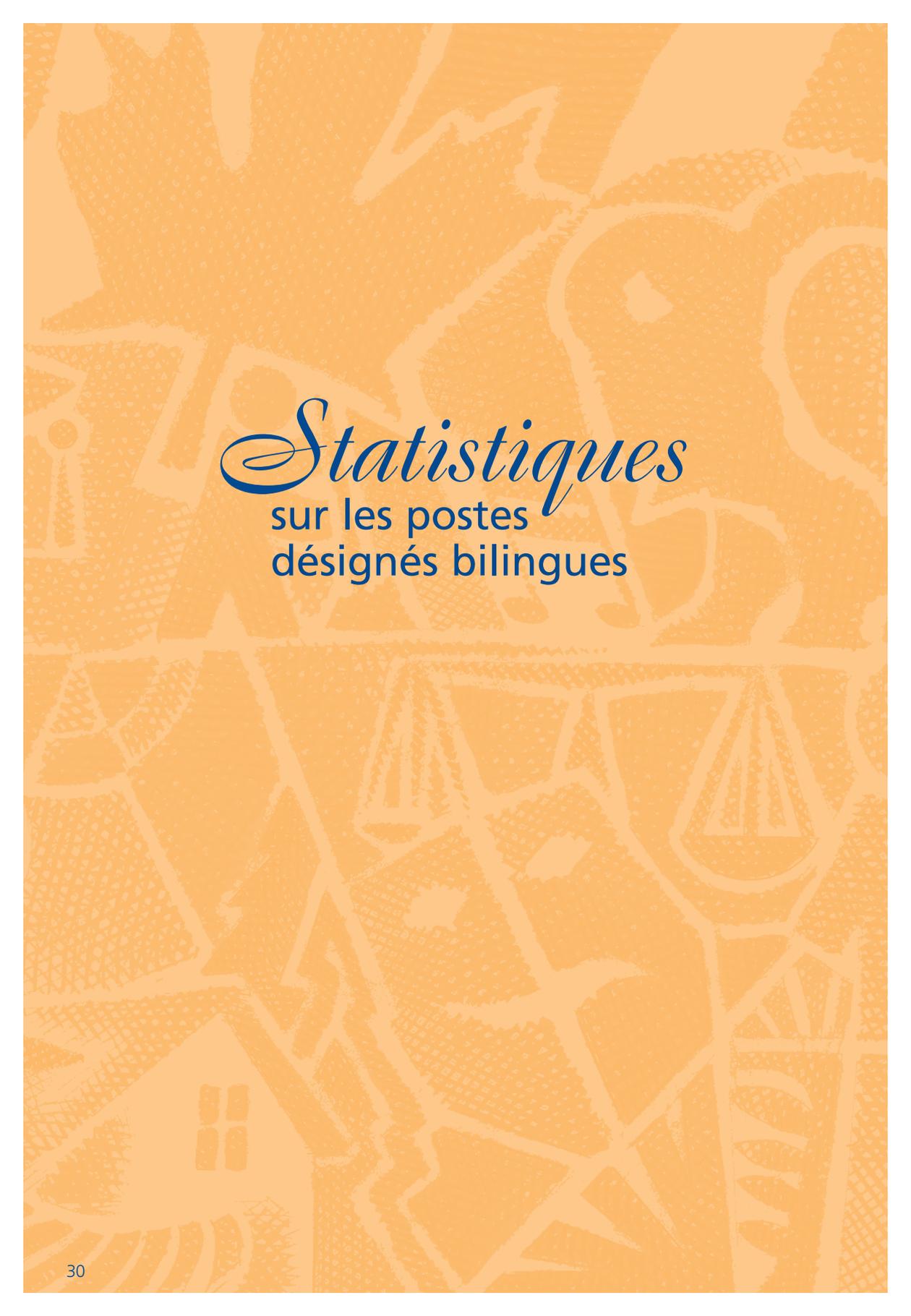
Produire et entretenir la signalisation bilingue comme les panneaux routiers, les affiches des parcs provinciaux et l'affichage dans les bureaux désignés bilingues.

STRATÉGIES

Planification, communication, estimation et budgétisation prudentes des ressources limitées.

La priorité doit être accordée à l'achèvement des plans des SLF afin de continuer la mise en œuvre des SLF. Ces plans exposent les moyens pratiques par lesquels les instances administratives pourront activement et efficacement offrir leurs services en français. Ils nomment les programmes comprenant des composantes des SLF, mentionnent les points de service des SLF et spécifient quels types de postes sont désignés pour la prestation des services dans les deux langues officielles. Le plan des SLF explique comment l'instance administrative rencontre ou rencontrera les objectifs visés par la politique sur les SLF.

Des délais d'exécution sont mentionnés dans les plans des SLF de chaque instance administrative. La création et l'entretien de la signalisation bilingue doivent être planifiés et budgétisés.

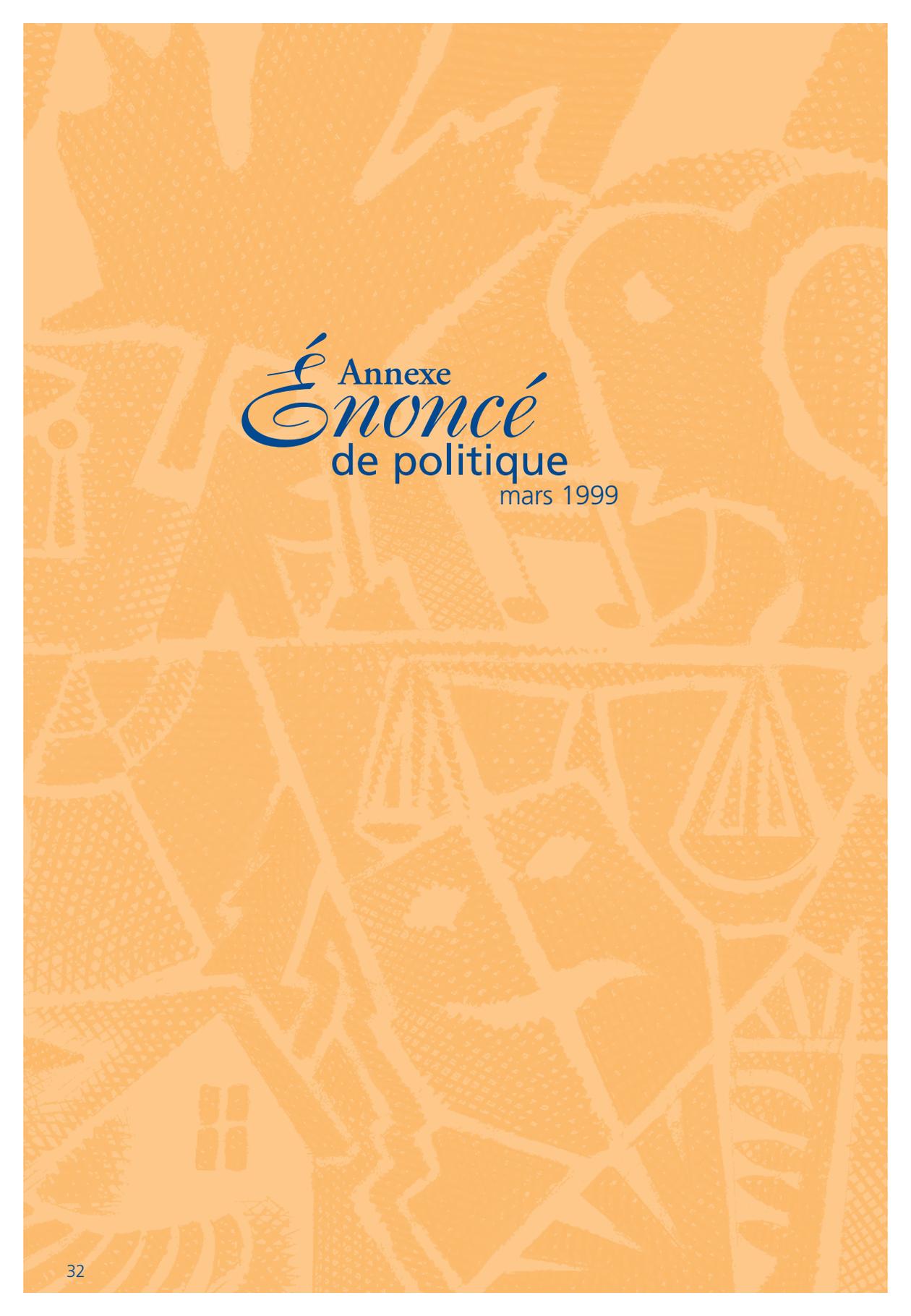


Statistiques
sur les postes
désignés bilingues

Instances administratives	Nombre total de postes désignés bilingues	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues occupant des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	s/o	s/o	s/o	s/o
Affaires intergouvernementales	25	17	6	2
Agriculture et Alimentation	16	9	6	1
Commission de la fonction publique	1	1	0	0
Conservation	13	6	7	0
Consommation et Corporations	32	16	15	1
Corporation manitobaine des loteries	*	*	*	*
Culture, Patrimoine et Tourisme	19	16.5	1.5	1
Direction générale de la condition féminine	1	1	0	0
Direction générale des services aux personnes âgées	1	1	0	0
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse/ Enseignement postsecondaire	118	114	2	2
Enfants en santé Manitoba	3	0	1	2
Finance	7	7	0	0
Industrie, Commerce et Mines	1*	1*	*	*
Justice	76	59	15	2
Manitoba Hydro	34	24	10	0
Santé	*	*	*	*
Sécritariat des services en langue française	8	8	0	0
Services à la famille et Logement	53	36	16	1
Société d'assurance publique du Manitoba	48	35	0	13**
Société des alcools du Manitoba	70	54	13	3
Transports et Services gouvernementaux	50.5	36.5	10	4
Travail et Immigration	7	7	0	0
TOTAL	583.5	449	102.5	32
Pourcentage	100%	76.9%	17.6%	5.5%

* En ce qui concerne Santé Manitoba, Industrie, Commerce et Mines et la Corporation manitobaine des loteries, les statistiques seront disponibles une fois les plans des services en français complétés et approuvés.

** Deux postes sont vacants et 11 sont en attente en raison de l'affectation temporaire de leurs titulaires ailleurs.



Annexe
Énoncé
de politique
mars 1999

La politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba.

Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. Les régions désignées figurent sur la carte ci-jointe.

Les instances administratives visées par cette politique tiennent compte des objectifs de cette politique et des répercussions possibles sur la population francophone lorsqu'elles planifient et exécutent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives, y compris la réorganisation des frontières.

Les services en langue française sont offerts dans des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées. Ils sont également offerts, après autorisation ou détermination du ministre responsable des services en langue française, dans des centres de services partiellement bilingues où le nombre de postes et d'employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services.

Les instances administratives visées par cette politique offrent des services en langue française de façon active. Le concept de l'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public sont produits dans un format bilingue, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. L'équivalent français peut être la version figurant sur le site Internet de l'instance administrative, dans les circonstances précisées par le ministre responsable des services en langue française. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les sites Web fournissent des renseignements et facilitent les échanges avec le public dans les deux langues officielles.



Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées et dans des centres de services bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Les campagnes d'information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion.

Les instances administratives visées par la politique annoncent dans les médias français les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, seuls des employés bilingues sont engagés dans les centres de services bilingues et dans les postes désignés bilingues jusqu'à ce que les exigences en matière de personnel bilingue soient respectées.

Lorsque le personnel d'un centre de services bilingues est entièrement bilingue, l'instance administrative encourage l'usage du français comme langue de travail.

Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

Les instances administratives suivantes sont visées par cette politique et elles la mettent en œuvre :

- Tous les ministères, ainsi que les commissions, conseils, corporations et organismes de service spécial qui relèvent d'eux;
- Les sociétés de la Couronne et d'autres organismes ministériels;
- Les bureaux de l'Assemblée législative ainsi que les organismes quasi judiciaires soumis aux dispositions de l'article 23 de la Loi sur le Manitoba;
- Les services publics réglementés par la Régie des services publics et servant des régions désignées;
- Les organismes désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés;
- D'autres instances, comme peut l'indiquer le ministre responsable des services en langue française.

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

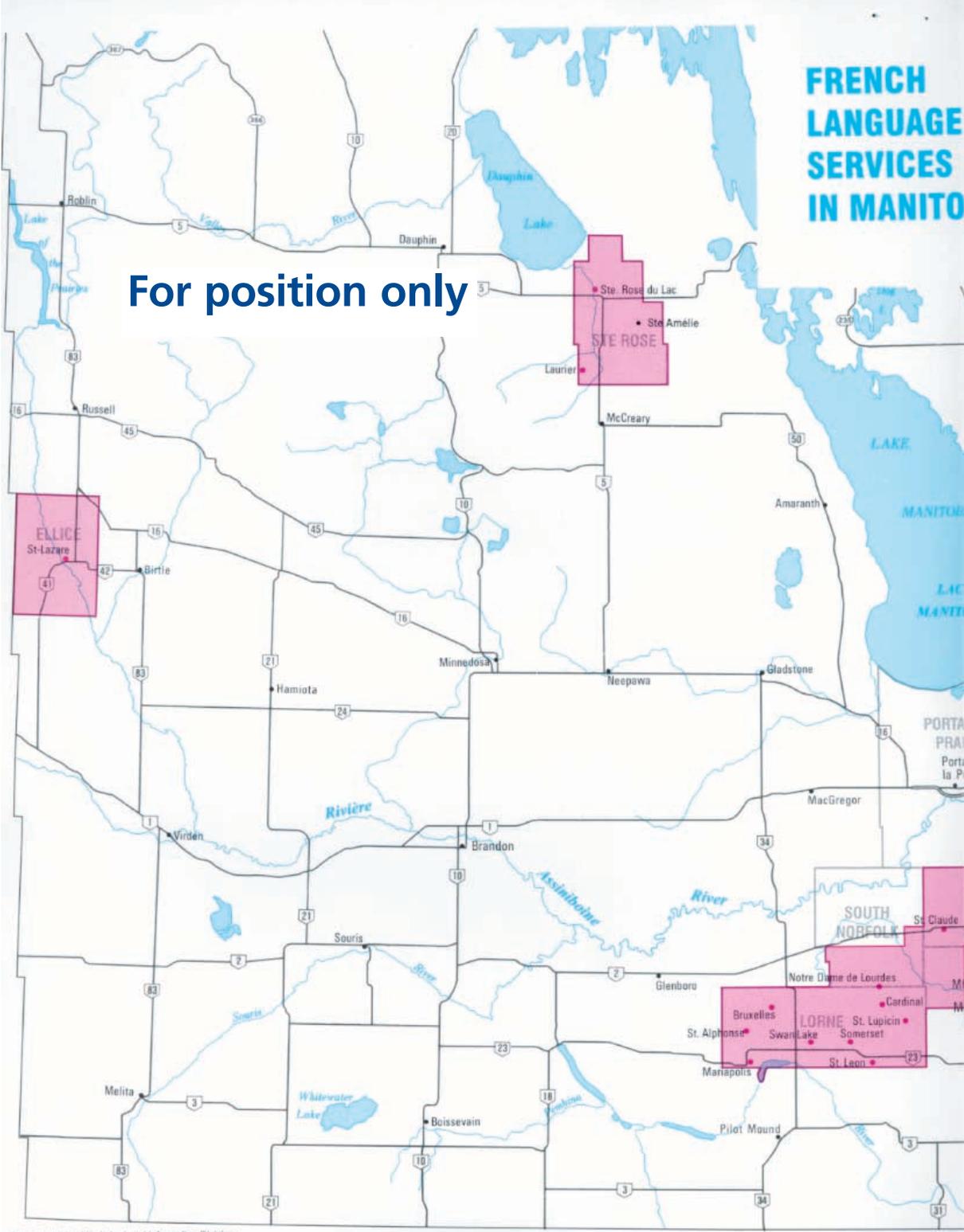
Le ministre responsable des services en langue française peut ordonner aux instances administratives visées par cette politique de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique.

Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.



FRENCH LANGUAGE SERVICES IN MANITOBA

For position only



Cartography by: Manitoba Land Information Division

SERVICES EN FRANÇAIS AU MANITOBA

Régions désignées
Designated Areas

For position only

